

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, **Ramo Industria metalmeccanica ed elettrica (MEM)** (stato 1° gennaio 2017) pagina 1/2

Ambiti di competenza operativa	Competenze operative professionali									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1.1 Ramo e azienda

Ambiti di competenza operativa professionale (obiettivi operativi) e competenze operative (obiettivi di valutazione)

1.1.1	Gestire materiale/merce o servizi	1.1.1.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di procurare materiale, merce o servizi secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.1.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di occuparsi dell'immagazzinamento a regola d'arte di materiale e merce.	1.1.1.3 <b>Opzionale</b> Sono in grado di organizzare la fornitura di materiale e merce ai clienti conformemente al mandato.	1.1.1.4 <b>Opzionale</b> Sono in grado di svolgere ordini di trasporto secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.	1.1.1.5 <b>Opzionale</b> Sono in grado di svolgere ordini di importazione o esportazione secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.		
1.1.2	Consigliare clienti	1.1.2.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di rispondere in modo competente alle richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.2.2 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di condurre colloqui di vendita o consulenza cortesi, convincenti e sintetici con i clienti.	1.1.2.3 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di gestire le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e coerente utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.				
1.1.3	Svolgere incarichi o mandati	1.1.3.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di svolgere incarichi interni ed esterni con competenza e autonomia.	1.1.3.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di adottare le misure qualitative e di tutela dell'ambiente aziendali in maniera coerente.	1.1.3.3 <b>Opzionale</b> Sono in grado di controllare i risultati secondo le direttive aziendali.	1.1.3.4 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di elaborarli in maniera corretta nel quadro delle direttive aziendali.			
1.1.4	Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	1.1.4.1 <b>Opzionale</b> Sono in grado di analizzare il mercato e la situazione di mercato di un'azienda nei principali settori.	1.1.4.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di applicare in modo mirato gli strumenti di marketing per acquisire e fidelizzare clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.4.3 <b>Opzionale</b> Sono in grado di calcolare i costi di produzione, i costi effettivi, il prezzo di vendita di determinati prodotti tenendo conto dei margini.				
1.1.5	Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 <b>Opzionale</b> Sono in grado di svolgere compiti nell'ambito del reclutamento del personale secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.	1.1.5.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di svolgere con competenza i compiti necessari per integrare nuovi collaboratori (preparare il primo giorno di lavoro e i documenti necessari, registrare le informazioni personali).	1.1.5.3 <b>Opzionale</b> Sono in grado di registrare accuratamente gli orari di lavoro, le assenze e le informazioni personali e di gestire le prestazioni sociali e i complementi salariali.	1.1.5.4 <b>Opzionale</b> Sono in grado di rispondere con competenza alle domande dei collaboratori in merito alle disposizioni legali e alle direttive aziendali.	1.1.5.5 <b>Opzionale</b> Sono in grado di eseguire con competenza i compiti previsti in caso di uscita di un collaboratore.		
1.1.6	Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 <b>Opzionale</b> Sono in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita.	1.1.6.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa in maniera responsabile nonché di tenere il registro di cassa.	1.1.6.3 <b>Opzionale</b> Sono in grado di partecipare alla chiusura dei conti in conformità con le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.6.4 <b>Opzionale</b> Sono in grado di eseguire paragoni tra la situazione attuale e quella auspicata per quanto riguarda il fatturato, i costi e le liquidità secondo le direttive.			
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di redigere documenti come la corrispondenza con clienti e fornitori, promemoria, rapporti e verbali in modo autonomo e corretto.	1.1.7.2 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e coerente impiegando un sistema di protezione e archiviazione dei dati secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.	1.1.7.3 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di organizzare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente.	1.1.7.4 <b>Opzionale</b> Sono in grado di gestire a regola d'arte l'entrata e l'uscita della posta-lettere e della posta-pacchi.	1.1.7.5 <b>Opzionale</b> Sono in grado di redigere ed elaborare testi per la comunicazione interna e di pubblicarli mediante newsletter, sull'albo, su Intranet o nel giornale aziendale.	1.1.7.6 <b>Opzionale</b> Sono in grado di procurare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio secondo le direttive aziendali.	1.1.7.7 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di osservare le direttive aziendali e le disposizioni legali a favore di un comportamento ergonomico ed efficiente sul posto di lavoro.
1.1.8	Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di spiegare le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi di un'azienda con l'ausilio di documenti o modelli rilevanti.	1.1.8.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di confrontare le differenze, le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti.	1.1.8.3 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di illustrare le principali caratteristiche di un'azienda a una persona esterna.				

**Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (pagina 2/2, parte scuola professionale)**

Campi di competenze operative		Competenze operative professionali										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2	Lingua standard (lingua nazionale regionale)	1.2.1 Sono in grado di esprimersi senza fare errori, con chiarezza e in funzione della situazione e degli interlocutori.	1.2.2 Sono in grado di elaborare e riprodurre in modo chiaro i contenuti e i messaggi di testi, rappresentazioni grafiche ed esternazioni orali.	1.2.3 Sono in grado di analizzare e interpretare con competenza testi e contenuti differenziati e relativi a situazioni diverse. Si concentrano sul messaggio e si esprimono in modo sicuro e scorrevole.	1.2.4 Sono in grado di redigere testi corretti e accattivanti in funzione dei destinatari e dell'obiettivo. Li strutturano logicamente, prediligendo una sintassi semplice e applicando le loro conoscenze linguistiche e stilistiche.	1.2.5 Sono in grado di sfruttare in modo ragionevole ed efficiente i metodi di ricerca e i mezzi di informazione adatti e di presentare i risultati in modo eloquente. Considerano il grado di affidabilità delle fonti e rispettano la proprietà altrui.	1.2.6 Sono in grado di difendere le loro opinioni con competenza e con argomenti convincenti. Di fronte a un problema considerano i diversi aspetti e motivano le decisioni prese per iscritto.	1.2.7 Sono in grado di comunicare in modo chiaro, comprensibile, orientato all'interlocutore e nel rispetto delle regole nella vita professionale e di tutti i giorni. Si rivolgono al loro interlocutore in maniera appropriata. Sia dal punto di vista della comunicazione verbale, sia da quello della comunicazione non verbale.				
		1.3	Lingua/e straniera/e	1.3.1 Sono in grado di ascoltare attentamente e attivamente, di chiedere delucidazioni se non capiscono qualcosa e di rispondere in funzione della situazione e dell'interlocutore.	1.3.2 Sono in grado di capire un testo adattato al loro livello leggendo con attenzione. Per comprendere il testo impiegano strumenti di aiuto e strategie adeguati.	1.3.3 Sono in grado di redigere testi corretti dal punto di vista formale e stilistico sia sul lavoro che nella vita privata. Applicano con sicurezza le regole grammaticali di base e utilizzano un vocabolario adeguato.	1.3.4 Sono in grado di riconoscere le difficoltà linguistiche e di superarle con mezzi ausiliari adeguati. Riconoscono le specificità linguistico-culturali e reagiscono con consapevolezza e in funzione del destinatario e della situazione.					
1.4	Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	1.4.1 Sono in grado di applicare gli strumenti di informazione e comunicazione in modo mirato ed efficiente. In questo modo garantiscono il flusso informativo e la comunicazione nel loro campo di attività.	1.4.2 Sono in grado di utilizzare correttamente e con sicurezza le loro conoscenze informatiche di base per svolgere lavori amministrativi e per capire i processi aziendali.	1.4.3 Sono in grado di redigere testi per la comunicazione scritta interna ed esterna in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.4 Sono in grado di presentare informazioni e interazioni in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.5 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità del calcolo tabellare per svolgere incarichi di natura professionale e privata e di presentare i risultati in modo eloquente.	1.4.6 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità degli strumenti per il trattamento di testi per svolgere incarichi di natura privata e professionale e di allestire testi e documenti chiari ed eloquenti.	1.4.7 Sono in grado di utilizzare il sistema operativo per svolgere le attività quotidiane e gestire professionalmente file e cartelle.	1.4.8 Sono in grado di creare ed elaborare immagini eloquenti osservando le principali regole e di utilizzarle all'interno di documenti e presentazioni.	1.4.9 Sono in grado di sfruttare professionalmente gli strumenti di automizzazione del lavoro dei software moderni in modo razionale, rapido ed economico, per allestire, correggere e scambiare documenti in maniera efficiente.	1.4.10 Sono in grado di apprezzare l'utilità delle nuove tecnologie per le attività quotidiane e la formazione individuale. Sono in grado di utilizzare con sicurezza e competenza un moderno software collaborativo e Internet per ottimizzare la pianificazione e l'organizzazione del lavoro.	
		1.5	Economia e società (E&S), profilo E	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire e analizzare un bilancio e un conto economico. Sfruttano i risultati per comprendere procedure aziendali e interazioni.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico e i relativi conflitti.					
1.5	Economia e società (E&S), profilo B	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire un bilancio e un conto economico.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico.							

competenze operative professionali esclusivamente per profilo B  
 competenze operative professionali esclusivamente per profilo E